الإصدار الثاني · مراجعة 11 نوفمبر 2026 · 6/12

استكشاف العملاء: أسئلة تكشف الاحتياجات الفعلية

بنهاية هذا الدليل ستتمكن من

إجراء مقابلة استكشاف محايدة والتمييز بين دليل المشكلة وعبارات الاهتمام.

ما تحتاج إليه

نوع عميل محدد، وفرضية عن مشكلة، وقرار بشأن ما ستفحصه لاحقًا.

يصف رائد أعمال خدمة مقترحة ويسأل: «هل ستفيد فريقكم؟». تبدو الإجابة الودودة «نعم» مشجّعة، لكنها لا تكشف كثيرًا عن مهمة العميل أو واقع العمل أو استعداد أي شخص لتخصيص موارد للتغيير. ينبغي أن ينتج الاستكشاف رواية قابلة للتصحيح عن موقف العميل.

ابدأ بفرضية لا باستنتاج: «نظن أن مديري العمليات يجدون صعوبة في استكمال افتراضات التنفيذ قبل اعتماد العروض». حدّد من ينفّذ المهمة، ومن يتحمل عواقبها، ومن يقرر تبنّي أسلوب جديد. فقد يكونون أشخاصًا مختلفين.

افهم · طبّق

مقابلة تفحص سلوك العميل

1. **اختر**
   حدّد العميل والفرضية.
2. **أعد بناء الحدث**
   استكشف واقعة حديثة.
3. **تعمّق**
   افهم العواقب والبدائل.
4. **تحقّق**
   لخّص وأتح التصحيح.
5. **اختبر لاحقًا**
   اتفق على خطوة دليل محدودة.

أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

ابدأ بمهمة حديثة والبديل الحالي، وأجّل الحل المقترح حتى تفهم رواية العميل وحدودها.

شرح نصّي للرسم
مقابلة تفحص سلوك العميل
1. اختر
حدّد العميل والفرضية.
2. أعد بناء الحدث
استكشف واقعة حديثة.
3. تعمّق

افهم العواقب والبدائل.
4. تحقّق
لخّص وأتح التصحيح.
5. اختبر لاحقًا
اتفق على خطوة دليل محدودة.
أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

الحالة والتطبيق والتصحيح

مقابلة استكشاف تنتج سجلًا قابلًا للاستخدام

تمرين بحثي افتراضي أُعدّ في 11 نوفمبر 2026. يفحص سامي فكرة خدمة لجاهزية العروض، ويبدأ بادعاء واسع: «يحتاج مشترو الخدمات إلى عروض أوضح وسيشترون خدمة لفحصها». يفهم *الاستكشاف* المهمة والمشكلة، بينما يفحص *تأهيل فرصة* محددة جدواها، بما يشمل أدوار القرار والموارد والتوقيت. ولا تثبت شكوى أو مقابلة نية الشراء.

استخدم التسلسل الآتي دليلًا قابلًا للتكييف:

1. الغرض والإذن: «أريد فهم الاعتماد، لا تقييم خدمتي. هل تسمح بتدوين ملاحظات عن المهمة؟».
2. واقعة حديثة: «حدّثني عن آخر عرض احتاج إلى اعتماد التنفيذ».
3. الخطوات: «ماذا حدث بعد ذلك؟ ومن احتاج إلى أي معلومة؟».
4. البديل الحالي: «كيف حسمتم ما لم يكن واضحًا؟».
5. العواقب بحياد: «ماذا ترتّب على بقاء هذا البند غير محسوم؟».
6. أدوار القرار: «من يملك اعتماد الالتزام؟ ومن يقرر تغيير العملية؟».
7. تصحيح الرواية: «ما الذي أسأت فهمه أو بالغت فيه؟».
8. الغموض التالي: «أي مثال مسموح وغير حساس يساعد على فحص ذلك؟».

ثلاث روايات تتضمن حالة مخالفة

الروايات التالية مدخلات افتراضية مقدّمة للتمرين، وليست مقابلات فعلية أو نتائج ممثلة للسوق.

الرواية المؤرخة في 11 نوفمبر 2026	الحدث المنقول والبديل الحالي	التفسير والحدود
أ · أمل، مديرة عمليات في تنفيذ متعدد الأطراف	في 10 نوفمبر، طلبت توضيح مدة دعم غير محددة قبل الاعتماد. «اتصلنا بالعمليات مرتين حتى اتضح الالتزام». تذكر انتظار يوم ونحو 30 دقيقة في المكالمات.	تدعم الرواية فحص عائق معلومات الاعتماد في هذه الحالة. الوقتان منقولان ولم يُقاسا مستقلًا، وشراء خدمة جديدة مجهول.
ب · كريم، منسّق مشتريات لنوع العمل نفسه	استغرق أحدث اعتماد لديه، في 7 نوفمبر، نحو ساعة بعد تأكيد صاحب الصلاحية الفنية للنطاق. «لن يتيح لي اختصار المستند اعتماد الوعد الفني». بديله طلب تأكيد صاحب الصلاحية.	يختلف دوره عن أمل. قد يتعلق العائق بالصلاحية والتأكيد لا بطول المستند، وتحتاج الرواية إلى فحص بمسار عمل مسموح.

الرواية المؤرخة في 11 نوفمبر 2026	الحدث المنقول والبديل الحالي	التفسير والحدود
ج · نور، مالكة منشأة صغيرة تشتري خدمة روتينية	في 9 نوفمبر، اعتمدت عرضًا من صفحة بقائمة تحقق قائمة ولم تجد صعوبة في فهم التزام الدعم. «لا أحتاج إلى خطوة مراجعة إضافية في هذا الشراء».	تُضعف الحالة التعميم على كل مشتري الخدمات. تعقيد اعتمادها أقل، فلا تنفي صعوبة أمل المنقولة.

خلاصة مكتملة وقرار تالٍ

يكتب سامي: «سأضيّق الفرضية إلى بعض مشتريات التنفيذ متعددة الأطراف التي تتطلب تأكيد الالتزامات بين الأدوار. لن أفترض أن الاختصار أو خدمة فحص مدفوعة يعالجان العائق. تدعو روايتا أمل وكريم إلى فحص التأكيد والصلاحية، وتجعل رواية نور التعميم على الشريحة كلها غير مبرر».

الخطوة التالية **فحص استخدام مخطط، وليست اختبار طلب**. في 12 نوفمبر، يطلب سامي من مشارك في العمليات وآخر في المشتريات تحديد التزامين تُركا غير محسومين عمدًا باستخدام عرضين افتراضيين متقاربين يتضمنان معلومات الالتزام اللازمة نفسها: أحدهما بالصيغة الحالية والآخر بملخص افتراضات. يعكس ترتيب الصيغتين مع المشارك الثاني ويدوّن الترتيب. يشترط لهذا التمرين ملاحظة الالتزامين المؤثرين دون تلقين قبل اعتبار الملخص جاهزًا لفحص تالٍ؛ وهذا شرط للحالة لا معيار بحث عام. إذا بقي أحدهما خفيًا، يعدّل العرض. وإذا ظهر الاثنان، يظل تبنّي الحل أو الدفع مقابله بحاجة إلى دليل مستقل. يحدّ سامي هذه البداية بجلستين، مدة كل منهما 45 دقيقة. وقد تبقى آثار الترتيب والممارسة مع مشاركين فقط؛ فهذا فحص مهمة استكشافي لا مقارنة سببية. وإذا أظهرت الصيغة الحالية البندين، فعليه فحص القيمة الإضافية للملخص بدل افتراضها.

اختر المشاركين بحسب المهمة وأدوار القرار، وأدرج من لديه بديل ناجح وحالات قد تناقض الفكرة، بدل الاكتفاء بالمؤيدين الودودين. تساعد المحادثات الهادفة على تحسين الفرضية، ولا تقدّر انتشار المشكلة في السوق.

قارن · لاحظ

لا تحوّل الاهتمام إلى إثبات

دليل منقول	
احتاج المشتري إلى مكالمة لتوضيح الدعم.	رواية عن واقعة حديثة واحدة.
تفسير المورّد	
قد تفيد قائمة لجاهزية العرض.	فرضية غير مختبرة عن القيمة.
مجهول	
من سيعتمد الخدمة أو يموّلها؟	سؤال يحتاج إلى استقصاء إضافي.

أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

قد تدعم الشكوى فرضية مشكلة دون أن تثبت الطلب. افصل السلوك المنقول عن التفسير والمجهول التالي.

شرح نصّي للرسم
لا تحوّل الاهتمام إلى إثبات
دليل منقول
احتاج المشتري إلى مكالمة لتوضيح الدعم.
رواية عن واقعة حديثة واحدة.
تفسير المورّد
قد تفيد قائمة لجاهزية العرض.
فرضية غير مختبرة عن القيمة.

مجهول
من سيعتمد الخدمة أو يموّلها؟
سؤال يحتاج إلى استقصاء إضافي.
أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

سجل عمل قابل لإعادة الاستخدام

1. الغرض والفرضية واختيار المشاركين

سمِّ المهمة وأدرج أدوارًا وحالات مختلفة.

2. سجل المقابلة أ — سجل قابل للتكرار

الدور والسياق والتاريخ | الواقعة | العبارة | العاقبة | البديل | التفسير | المجهول.

3. سجل المقابلة ب — سجل قابل للتكرار

كرّر البنية لدور آخر مؤثر في القرار.

4. سجل الحالة المخالفة ج — سجل قابل للتكرار

أدرج حالة قد تضعف المشكلة أو نطاق الشريحة.

5. حالة المصدر والدليل المسموح التالي

افصل الرواية عن الملاحظة والمستند.

6. المقارنة بين الروايات

قارن التشابه والاختلاف والظروف، لا الأعداد وحدها.

7. الفرضية المعدّلة والقرار الحالي

حدّد ما أبقيته وما غيّرته وما بقي بلا سند.

8. اختبار الدليل التالي ومسؤوله وقاعدته

حدّد المهمة والحدود وأثر النتائج.

9. حدود التدوين والمعلومات

دوّن الإذن الفعلي في الاستخدام الواقعي ولا تفترضه.

سجل مكتمل مع تعليقات توضيحية

الغرض والفرضية واختيار المشاركين

يفحص سامي تأكيد افتراضات التنفيذ. ادعاؤه الأول: يحتاج كل مشتري الخدمات إلى عروض أوضح وسيشترون الفحص. يختار مستخدمًا في العمليات ومنسّق مشتريات ومشتري خدمة روتينية لديه بديل ناجح.

يفحص الاختيار نطاق الفرضية بدل الاقتصار على المؤيدين المحتملين.

سجل المقابلة أ — سجل قابل للتكرار

11 نوفمبر 2026؛ أمل، مديرة عمليات لتنفيذ متعدد الأطراف. الواقعة: احتاج اعتماد 10 نوفمبر إلى توضيح مدة دعم. العبارة: «اتصلنا بالعمليات مرتين حتى اتضح الالتزام». العاقبة المنقولة: انتظار يوم ونحو 30 دقيقة مكالمات. البديل: الاتصال بالعمليات. التفسير: فحص التأكيد. المجهول: التوقيت المفحوص مستقلًا ونية الشراء.

يميّز السجل الوقت والعبارة المنقولين من مقياس تنظيمي مثبت.

سجل المقابلة ب — سجل قابل للتكرار

11 نوفمبر 2026؛ كريم، منسّق مشتريات. الواقعة: استغرق اعتماد 7 نوفمبر نحو ساعة بعد تأكيد المسؤول الفني للنطاق. العبارة: «لن يتيح لي اختصار المستند اعتماد الوعد الفني». البديل: طلب التأكيد. التفسير: قد تهم الصلاحية. المجهول: قاعدة العمل وصاحب قرار تبنّي خدمة جديدة.

تكشف الأدوار قيودًا مختلفة، ولا يُفترض أن الاختصار يحلها.

سجل الحالة المخالفة ج — سجل قابل للتكرار

11 نوفمبر 2026؛ نور، مالكة منشأة تشتري خدمة روتينية. الواقعة: اعتماد عرض من صفحة في 9 نوفمبر بقائمة قائمة. العبارة: «لا أحتاج إلى خطوة مراجعة إضافية في هذا الشراء». العاقبة المنقولة: لا التباس في الدعم. التفسير: الشريحة المدّعاة أوسع من اللازم. المجهول: أنواع شراء أخرى.

تضيّق الحالة التعميم دون إلغاء رواية مشارك في ظروف مختلفة.

حالة المصدر والدليل المسموح التالي

السجلات الثلاثة روايات افتراضية مقدمة. وفي التمرين، لم تُقَس أوقات الانتظار مستقلًا. يستخدم الفحص الواقعي التالي شرحًا مسموحًا وغير حساس لمسار العمل، لا سجلات عميل غير لازمة.

لا تُختلق مقابلات فعلية أو أدلة ميدانية مأذون بها.

المقارنة بين الروايات

تذكر أمل وكريم التأكيد من دورين مختلفين، ويبرز كريم الصلاحية. لدى نور شراء روتيني وقائمة كافية. قد يؤثر التعقيد وأدوار الاعتماد في ظهور المشكلة.

يُصاغ النمط فرضية قابلة للمراجعة، لا تقديرًا لانتشار سوقي.

الفرضية المعدّلة والقرار الحالي

فحص بعض مشتريات التنفيذ متعددة الأطراف التي تحتاج إلى تأكيد بين الأدوار. إسقاط التعميم على كل المشترين، وعدم استنتاج طلب على خدمة فحص مدفوعة.

تضيّق الروايات ذات الصلة والمخالفة نطاق الفرضية.

اختبار الدليل التالي ومسؤوله وقاعدته

يخطّط سامي لجلستين من 45 دقيقة في 12 نوفمبر. يحدّد مشاركا العمليات والمشتريات التزامين معلّقين في عرضين افتراضيين متقاربين، بصيغة حالية وملخص. يُعكس ترتيب الصيغتين ويُوثّق مع الثاني. يلزم ظهور البندين دون تلقين للانتقال، وإلا يُعدّل الملخص. تُفحص قيمته الإضافية إذا نجح خط الأساس. هذا استخدام استكشافي لا اختبار دفع ولا مقارنة سببية.

ترتبط القاعدة بالتزامين مؤثرين في هذه الحالة الافتراضية، وليست معيارًا عامًا.

حدود التدوين والمعلومات

هذه روايات مقدّمة للتمرين، ولا توجد موافقات مشاركين فعليين أو ملفات عملاء. لم يُطلب إذن لمقابلة واقعية لاحقة، ولذلك يظل جمع المعلومات الفعلية معلّقًا.

يصف المثال حالة الإذن بصدق ولا يختلق موافقة.

مارس ثم أعد المحاولة

اكتب الافتتاح ودليل المقابلة ذي المراحل الثماني، ثم أجرِ مقابلة من عشر دقائق أو استخدم الروايات المقدمة. أكمل ثلاثة سجلات وقارن ظروفها وعدّل الفرضية، وحدّد دليلًا تاليًا وما لا يثبته.

خطأ شائع وتغذية راجعة لتصحيحه

لا تحوّل «اتصلنا مرتين» إلى توفير تكلفة مثبت أو التزام شراء. ولا تحذف الحالة المخالفة لاختلاف شريحتها؛ استخدم الفرق لتحسين النطاق. يثبت الاجتماع المتفق عليه ذلك الاجتماع فقط، ولا يثبت ملخص قابل للاستخدام طلبًا سوقيًا.

بديل للدراسة المستقلة

اقرأ الرواية أ واكتب فرضيتك قبل ب وج. بعد كل إضافة، دوّن ما تبقيه أو تقيّده أو ترفضه تحديدًا. ثم اكتب متابعة محايدة لكل دور وقارن خلاصتك بالمثال.

راجع عملك

- تفحص الأسئلة واقعة حديثة.
- لا يقود الحل المقترح الافتتاح.
- فُحصت العواقب والبدائل.
- يظل الاهتمام منفصلًا عن نية الشراء.

طبّق وراجع

قارن الرواية بصاحب علاقة آخر ودوّن ما يؤكد الفرضية أو يغيّرها.

المصادر وقراءات إضافية

- U.S. National Science Foundation. NSF I-Corps Teams
- Stanford d.school. How Might We Questions

TIBYAN · تبيان · الإصدار الثاني · مراجعة 11 نوفمبر 2026

أداة تعليمية أصلية تسترشد بالأدلة. الحالات والسجلات افتراضية، ولا يمنح التقويم شهادة كفاءة مقنّنة.